

Evaluation of students' satisfaction from the Education Department of Sabzevar University of Medical Sciences in the second semester of 2007-2008

Maryam Davarzani¹, Fatemeh Razghandi², Mahdi Golafruz³, Arash Akaberi⁴

¹ BSc in Nursing, Education Expert, Sabzevar University of Medical Sciences, Sabzevar, Iran

² MA in Persian Literature, Education Expert, Sabzevar University of Medical Sciences, Sabzevar, Iran

³ MSc in Nursing, Instructor, Faculty Member, Sabzevar University of Medical Sciences, Sabzevar, Iran

⁴ MSc in Statistics, Instructor, Faculty Member, Bojnurd University of Medical Sciences, Bojnurd, Iran

Abstract

Introduction: Nowadays much attention is paid to the satisfaction of recipients of services. The only effective method for guaranteeing the survival of organizations, reducing their disadvantages, increasing their capabilities, and enhancing their qualitative and quantitative improvements is to maintain customer satisfaction. Students are the major constituents of a university and their points of view are considered as the key element in the success of the institution. The aim of this study is to evaluate students' satisfaction from the Education Department of Sabzevar University of Medical Sciences.

Materials and methods: In this cross-sectional study, students in the second semester of 2007-2008 were recruited for evaluation. A questionnaire consisting of demographic data and a Likert-scale evaluation checklist of the various sectors of the Education Department was filled for the subjects. The results were then analyzed using the chi-squared and Fisher exact tests using the SPSS software.

Results: Six hundred completed questionnaires were analyzed. Students at the associate degree level reported higher satisfaction than bachelors students ($p=0.007$). The highest satisfaction was observed among students of medical emergencies. In general, satisfaction level of junior students was higher than seniors ($p=0.001$).

Conclusion:

Keywords: Satisfaction, Student, Department of Education, Sabzevar University of Medical Sciences

رضایتمندی دانشجویان از حوزه معاونت آموزشی دانشگاه علوم پزشکی سبزوار در نیمسال دوم سال تحصیلی ۸۶-۸۷

(مریم داورزنی^۱ - فاطمه رازقندی^۲ - مهدی گل افروز^۳ - آرش اکابری^۴)

زمینه و هدف: امروزه توجه به رضایتمندی خدمات گیرندگان اهمیتی روز افزون یافته است بر اساس مفهوم پذیرفته شده‌ی مشتری محوری، تنها خط مشی کارآمد برای تضمین بقای سازمان‌ها، رفع کاستی‌ها و افزایش توانمندی‌ها و ارتقای کمی و کیفی به نظر مشتری است. رکن اصلی در دانشگاه‌ها دانشجویان می‌باشند و نقطه نظرات آنها ضامن موفقیت سازمان تلقی می‌گردد این پژوهش به منظور بررسی میزان رضایتمندی آنان انجام شده است.

مواد و روش‌ها: این پژوهش یک مطالعه‌ی مقطعی توصیفی است که در نیمسال دوم ۸۶-۸۷. ه.ش. انجام شده است. جامعه‌ی مورد پژوهش را کلیه دانشجویان تشکیل می‌دادند در نهایت ۶۰۰ پرسشنامه‌ی کامل شده مورد بررسی قرار گرفت. ابزار مورد استفاده پرسشنامه بود که شامل دو بخش اطلاعات دموگرافیک و میزان رضایتمندی دانشجویان از عملکرد واحدهای مختلف به صورت سیستم لیکرت بود. این پرسشنامه در بین نمونه‌ها توزیع و جمع‌آوری گردید و سپس اطلاعات وارد نرم افزار SPSS گردید و توسط آزمون‌های آماری مجذور کای و فیشر تجزیه تحلیل شد.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان داد دانشجویان مقطع کاردانی رضایت بیشتری از دانشجویان مقطع کارشناسی داشتند ($p < 0/01$). بیشترین رضایت مربوط به دانشجویان رشته‌ی فوریت‌های پزشکی می‌باشد. به صورت کلی رضایت دانشجویان در ترم‌های پایین تر بیشتر از ترم‌های بالاتر می‌باشد ($p < 0/01$).

نتیجه‌گیری: هر چند که دانشجویان از بعضی واحدها رضایت داشتند؛ ولی نسبت آنها راضی کننده نیست. می‌بایست در جهت علت کم بودن این میزان رضایت، تحقیق بیشتری به عمل آید.

کلیدواژه‌گان: رضایتمندی، دانشجویان، معاونت آموزشی، دانشگاه

- ۱- کارشناس پرستاری، کارشناس آموزش دانشگاه علوم پزشکی سبزوار
- ۲- کارشناس ارشد ادبیات فارسی، کارشناس آموزش دانشگاه علوم پزشکی سبزوار
- ۳- کارشناسی ارشد پرستاری، عضو هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی سبزوار
- ۴- کارشناس ارشد آمار عضو هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی بجنورد



مقدمه

عنوان یک فرصت طلایی و مناسب در جهت مهندسی مجدد فرایندها و اصلاح و ارتقای کیفیت خدمات تلقی می‌شود.

بنابراین همه‌ی مدیران و سرپرستان باید خطر را درک کنند. در تمام موقعیت‌ها امکان وقوع خطر، حادثه یا وضعیت اضطراری وجود دارد و باید ارزیابی شود. مدیریت خطر برنامه‌ای در همه‌ی سطوح سازمانی است که خطر را شناسایی می‌کند. وقوع مجدد آنها را کنترل کرده و از خسارات پیشگیری می‌نماید. مدیریت خطر فرایندی برای ارزشیابی و کنترل خطرات تهدیدکننده‌ی سازمانی است. (۶)

مسئول یک واحد می‌تواند با فراهم آوردن فرصتهای لازم جهت کسب موفقیت، شهرت، پیشرفت و رشد را فراهم سازد؛ تا کارکنان آن قسمت احساس رضایت و انگیزش کنند. هم‌چنین به منظور ارتقای کیفیت آموزش که لازمی هر تحول و بازسازی سالم است، ضروری است که کلیه‌ی اجزا و عناصر نظام آموزشی-پژوهشی دانشگاه، دانشجو، سازمان و مدیریت آن به طور مستمر مورد ارزیابی قرار گیرند؛ تا در صورت لزوم در عناصر و اجزای آن اصلاحات لازم انجام پذیرد. در هر برنامه ریزی، آموزش به منظور ارتقای کیفیت آموزش باید توانایی‌ها، استعدادها و علاقه‌ی دانشجویان مورد توجه قرار گیرد.

رضایتمندی زمانی حاصل می‌شود که نیازهای فرد، انگیزه‌ها و خواسته‌هایش مورد توجه قرار گیرد و فعالیت‌ها در جهت ارضای آنها باشد. زمانی عملی در فرد باعث رضایتمندی می‌شود که او را به سوی هدفی ذهنی دارد هدایت کند. چنانچه فرد به اهداف خود برسد، خود را در زندگی موفق می‌داند. در غیر این صورت عکس‌العملی دال بر شکست روحی در او ظاهر می‌شود.

ما در این مطالعه به دنبال تعیین رضایتمندی کلی، هم‌چنین تعیین نسبت رضایتمندی تک تک واحدهای ارایه‌ی خدمات، در دانشکده هستیم؛ تا از این طریق نقاط قوت و ضعف، شناسایی و دلایل رضایتمندی یا نارضایتی دانشجویان

بدون شک امروزه موفقیت کشورها در امر توسعه‌ی اجتماعی و اقتصادی مرهون برنامه‌های نوسازی دانشگاه‌ها است. نیل به این موفقیت، حاصل توجه به تربیت نیروی انسانی متخصص است. دانشجویان به عنوان یکی از مهم‌ترین اجزای نظام آموزش عالی، عنصری اصلی و مؤثر در کسب این موفقیت تلقی می‌شوند. (۱)

آموزش عالی یکی از عناصر کلیدی توسعه‌ی انسانی در کشور به شمار می‌رود. مشخصه‌ی مهم آموزش عالی در چهار دهه‌ی گذشته، گسترش سریع مؤسسات آموزش عالی در کشورهای در حال توسعه، از جمله کشور ما بوده است. به واقع آموزش عالی معرف نوعی مهم از سرمایه گذاری در منابع انسانی است. که با فراهم آوردن و ارتقا بخشیدن دانش به مهارت‌ها و نگرش‌های مورد نیاز در نیروی انسانی، به توسعه‌ی همه جانبه‌ی کشور کمک می‌کند. بنابراین آموزش عالی نقش غیر قابل انکاری در پیشرفت جوامع و به خصوص سازمان‌ها به عهده دارد. (۲)

امروزه نگرش مشتری‌گرایی در موقعیت هر حرکت خدماتی یا صنعتی به عنوان یکی از اصول اساسی و بنیادی مدیریت کیفیت مطرح می‌شود. (۳)

توجه به رضایتمندی خدمات گیرندگان اهمیتی روز افزون یافته است. بر اساس مفهوم پذیرفته شده مشتری محوری، تنها خط مشی کارآمد برای تضمین بقای سازمان‌ها، رفع کاستی‌ها و افزایش توانمندی‌ها و ارتقای کمی و کیفی با توجه به نظر مشتریان است. به طور خلاصه این که مشتریان تا چه حد باور دارند که خواسته‌هایشان برآورده می‌شود، تنها خط مشی کارآمد برای تضمین بقای هر سازمان است. (۴) یکی از جنبه‌های ارزشیابی، بررسی میزان رضایت از نحوه‌ی ارایه‌ی خدمات است. (۵)

TQM یکی از دیدگاه‌های نوین در مدیریت است. در این دیدگاه برخلاف دیدگاه سنتی، نظرات مشتری نه به عنوان یک مانع و اختلال در جریان عرضه‌ی خدمات، بلکه به

پرسشنامه استفاده شد. نکته‌ی قابل توجه این‌که نتایج این مطالعه با مطالعه قبلی می‌تواند مقایسه شود؛ و اطلاعات قابل توجهی بدست آید.

نحوه جمع‌آوری داده‌ها: داده‌های این پژوهش از طریق پرسشنامه توسط پژوهشگر در زمان برگزاری کلاس‌ها در اختیار نمونه‌ها قرار داده شد. اطلاعات جمع‌آوری گردید. ورود اطلاعات و غربالگری داده‌ها با استفاده از نرم افزار spss و استخراج نتایج و مقایسه‌های آماری با انجام آزمون مجذور کای و فیشر صورت پذیرفته است.

یافته‌ها

یافته‌ها نشان می‌دهد دانشجویان در مجموع از عملکرد مدیران گروه (۵۳/۴٪)، اساتید راهنما (۵۲٪)، قسمت ثبت نام آموزشی (۵۴/۲٪)، امتحانات (۴۸/۴٪)، انتخاب واحد (۶۶/۹٪)، برنامه‌ریزی کلاسی (۴۴/۵٪)، واحد آزمایشگاه (۴۸/۷٪)، سمعی و بصری (۴۸/۲٪)، امور دانشجویی (۴۴/۸٪)، واحد نقلیه (۴۹/۹٪) ابراز رضایت داشته‌اند.

هم‌چنین یافته‌ها نشان داد دانشجویان مقطع کاردانی رضایت بیشتری از دانشجویان مقطع کارشناسی داشتند ($p < 0/01$). بیشترین رضایت مربوط به دانشجویان رشته‌ی فوریت‌های پزشکی می‌باشد. به صورت کلی رضایت دانشجویان در ترم‌های پایین‌تر بیشتر از ترم‌های بالاتر می‌باشد. ($p < 0/01$)

بیشتر واحدهای مورد پژوهش را زنان (۶۲/۳٪) و بیشتر واحدهای مورد پژوهش را دانشجویان کاردانی تشکیل می‌دادند. (۵۶/۴٪) بیشتر واحدهای مورد پژوهش را دانشجویان روزانه تشکیل می‌دادند. (۷۷/۴٪)

و بیشتر واحدهای مورد پژوهش را دانشجویان پرستاری تشکیل می‌دادند. (۳۲/۳٪) بیشتر واحدهای مورد پژوهش را دانشجویان ترم ۲ تشکیل می‌دادند. (۳۳/۴٪) و بیشتر واحدهای مورد پژوهش دانشجویان غیربومی (۶۲/۱٪) بودند. بیشتر واحدهای مورد پژوهش را دانشجویان علاقه‌مند به رشته‌ی تحصیلی خود تشکیل می‌دادند. (۸۷/۸٪) پژوهش در مورد رضایت از عملکرد مدیران گروه دانشکده ابراز رضایت

مشخص شود و سپس نسبت به رفع نارضایتی و مشکلات برآئیم.

در مقاله ای تحت عنوان: "بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان از جنبه‌های مختلف امور دانشکده علوم پزشکی سبزوار در سال تحصیلی ۷۸-۷۷ توسط خانم‌ها جوادی و جانپرس ارائه شده است. این پژوهش توصیفی-تحلیلی و از نوع مقطعی بوده است. جامعه‌ی پژوهش دانشجویان دانشکده‌ی علوم پزشکی سبزوار بوده اند. در این مطالعه ۲۹۳ نفر دانشجو شرکت داشتند. نمونه بر جامعه منطبق بود. ولی دانشجویان ورودی ۷۸ به دلیل عدم آشنایی با امور دانشکده در این پژوهش شرکت نداشتند.

در این پژوهش ۲۰/۲٪ نمونه‌ها پسر و ۷۹/۸٪ دختر بودند. از میان آنها ۳۸/۲٪ از جنبه‌ی روحی راضی و ۲۶٪ ناراضی بودند. از جنبه‌ی مدیریت و سرپرستی ۲۱/۵٪ راضی و ۳۲/۳٪ ناراضی و از جنبه‌ی رفاهی ۵۷/۹٪ ناراضی بودند. از جنبه‌ی فرهنگی ۴۲/۴٪ راضی و ۲۸/۶٪ ناراضی بودند.

هم‌چنین در تحقیق دیگر تحت عنوان: "بررسی مشکلات آموزشی و دانشجویی دانشجویان علوم پزشکی سبزوار در سال ۷۵ توسط کوشان، واقعی، قاسمی و بهنام انجام شد. نتایجی مشابه با پژوهش ذکر شده در بالا بدست آمد.

روش پژوهش

این پژوهش یک مطالعه‌ی مقطعی - توصیفی است که در نیمسال دوم ۸۷-۸۶ در زمان برگزاری کلاس‌ها انجام شد. نمونه‌ی مورد پژوهش شامل ۶۰۰ نفر از دانشجویان علاقه‌مند به شرکت در مطالعه‌ی دانشکده‌ی علوم پزشکی سبزوار بود. ابزار مورد استفاده‌ی پژوهش پرسشنامه بود. این پرسشنامه از دو بخش عمده تشکیل شده بود. بخش اول شامل اطلاعاتی در خصوص مشخصات دموگرافیک نمونه‌ها بود. بخش دوم شامل ۶۲ سؤال در خصوص میزان رضایتمندی دانشجویان از عملکرد واحدهای مختلف حوزه‌ی معاونت آموزشی دانشکده علوم پزشکی سبزوار در نیمسال دوم سال تحصیلی ۸۷-۸۶ بود. با توجه به اینکه چنین مطالعه‌ی درسال ۱۳۷۷ در همین دانشکده انجام شده بود. از همان

می‌توان استنباط کرد که رضایت مردان اندکی بیشتر از رضایت زنان است.

دانشجویان روزانه ۲۰/۳٪ از عملکرد حوزه معاونت آموزشی ناراضی بودند در حالی که ۲۴/۴٪ دانشجویان شبانه ناراضی هستند همچنین ۱۶/۶٪ روزانه و ۱۰/۵٪ شبانه‌ها رضایت داشتند. میزان رضایت دو گروه روزانه و شبانه از نظر آماری تفاوت معناداری ندارد. میان میزان رضایت دو گروه بومی و غیربومی از نظر آماری تفاوت معناداری وجود ندارد.

یافته‌ها نشان می‌دهد؛ دانشجویان علاقه‌مند به رشته‌ی تحصیلی خود رضایت کلی بیشتری از عملکرد حوزه آموزشی دارند. ولی از نظر آماری تفاوت معنادار میان علاقه به رشته‌ی تحصیلی و رضایت از کارکنان آموزش وجود ندارد. میزان رضایت در دانشجویان رشته‌های مختلف از نظر آماری تفاوت معناداری وجود دارد. ($p < 0/01$)

جدول شماره ۱. رضایتمندی دانشجویان از حوزه‌ی معاونت آموزشی دانشگاه علوم پزشکی سبزوار در نیمسال دوم سال تحصیلی ۸۷-۸۶ تفکیک رشته تحصیلی

درصد	تعداد	رشته تحصیلی
۳۲/۳	۱۲۴	پرستاری
۹/۶	۳۷	مامایی
۶/۳	۲۴	اتاق عمل
۵/۵	۲۱	هوشبری
۱۳	۵۰	بهداشت خانواده
۱۳/۵	۵۲	بهداشت مبارزه
۷/۸	۳۰	بهداشت محیط
۳/۱	۱۲	بهداشت حرفه‌ای
۸/۹	۳۴	فوریتهای پزشکی
۱۰۰	۳۸۴	کل

جدول شماره (۱) نشان می‌دهد که بین میزان رضایت دانشجویان و رشته‌ی تحصیلی تفاوت معنی داری وجود دارد. ($p < 0/01$)

نموده‌اند. (۵۳/۴٪) واحدهای مورد پژوهش در مورد رضایت از عملکرد قسمت پراتیک دانشکده ابراز ناراضی نموده‌اند. (۴۴/۹٪) پژوهش در مورد رضایت از عملکرد واحد EDC دانشکده بی‌نظر بوده‌اند. (۳۵/۴٪) پژوهش در مورد رضایت از عملکرد قسمت خوابگاه‌های دانشکده ابراز ناراضی نموده‌اند. (۴۵/۳٪) پژوهش در مورد رضایت از عملکرد قسمت سلف سرویس دانشکده ابراز ناراضی نموده‌اند. (۴۹/۷٪) پژوهش در مورد رضایت از عملکرد کتابخانه دانشکده ابراز رضایت نموده‌اند. (۶۵/۱٪) پژوهش در مورد رضایت از عملکرد پایگاه عرضه‌ی اطلاعات دانشکده ابراز رضایت نموده‌اند. (۵۲٪) پژوهش در مورد رضایت از عملکرد کمیته تحقیقات دانشکده ابراز ناراضی نموده‌اند. (۳۶٪) پژوهش در مورد رضایت از عملکرد امور فرهنگی دانشکده ابراز ناراضی نموده‌اند. (۵۶/۲٪) پژوهش در مورد رضایت از عملکرد امور فوق برنامه دانشکده ابراز ناراضی نموده‌اند. (۶۱/۹٪)

میزان رضایت زنان بیشتر از مردان بوده است. این تفاوت از نظر آماری معنادار نمی‌باشد. میزان رضایت دانشجویان مقطع کاردانی بیشتر از دانشجویان مقطع کارشناسی بوده است. این تفاوت از نظر آماری معنادار می‌باشد. ($p < 0/01$) میزان رضایت دانشجویان روزانه و شبانه تفاوت آماری معناداری ندارند. میزان رضایت دانشجویان ارتباطی به محل سکونت آنها ندارد. از نظر آماری تفاوت معنی داری در این رابطه وجود ندارد. بین میزان رضایت دانشجویان و علاقه به رشته‌ی تحصیلی تفاوت معناداری مشاهده نمی‌شود.

بین میزان رضایت دانشجویان و رشته تحصیلی تفاوت معناداری وجود دارد. به طوری که بیشترین میزان رضایت مربوط به دانشجویان رشته‌ی فوریتهای پزشکی و کمترین رضایت مربوط به دانشجویان رشته‌ی بهداشت محیط می‌باشد. ($p < 0/01$)

یافته‌ها نشان می‌دهد؛ ۲۲/۲٪ مردان و ۲۱/۸٪ زنان از عملکرد حوزه معاونت آموزشی ناراضی بوده‌اند. ولی ۱۷/۴٪ مردان راضی بوده‌اند در حالی که ۱۳/۹٪ زنان راضی هستند. این تفاوت‌ها از نظر آماری معنی دار نیست. از نتایج فوق

جدول شماره ۲ نشان می‌دهد. دانشجویان مقطع کاردانی فقط ۱۵/۳٪ ناراضی بودند و ۲۸/۷٪ دانشجویان مقطع کارشناسی ناراضی بودند. همچنین ۱۶/۲٪ کاردانی‌ها و ۱۳/۸٪ کارشناسی‌ها رضایت داشتند. میان میزان رضایت دو گروه کاردانی و کارشناسی از نظر آماری تفاوت معناداری دارد. ($P < 0.01$)

باتوجه به جدول ۲ شاهد هستیم که رضایت در ترم‌های بالاتر کم‌تر می‌شود. به صورتی که ۲۶/۶٪ ترم دومی‌ها و ۱۴/۴٪ ترم سوم‌ها رضایت کامل دارند. در حالی که فقط ۱۰٪ ترم بالایی‌ها (ترم ۵ و بیشتر) رضایت داشتند و در مورد ناراضی‌ها نیز وضعیت معکوس است. به صورت کلی رضایت دانشجویان در ترم‌های پایین‌تر بیشتر از ترم‌های دیگر است. با گذشت ترم‌ها رضایت کاهش می‌یابد. ($P < 0.001$)

بحث و نتیجه گیری:

هر چند که دانشجویان از بعضی واحدها رضایت داشتند؛ ولی نسبت آنها راضی کننده نیست. می‌بایست در جهت علت کم بودن این میزان رضایت، تحقیق بیشتری به عمل آید. در مواردی که از بعضی واحدها ابراز ناراضی شده باید علت‌ها ریشه‌یابی شود؛ اقدامات لازم بعمل آید. هم-چنین نتایج این مطالعه نقاط قوت و ضعف واحدهای مختلف دانشکده را با جزئیات و به وضوح در جنبه‌های مختلف مشخص نمود؛ که در این زمینه بهتر است هر ۲ یا ۳ سال یکبار این ارزیابی انجام گیرد. نتایج آن توسط مسئولان بررسی و نتایج به واحدهای مختلف اعلام شود؛ تا بدینوسیله گامی در راستای ارتقای نقاط قوت و برطرف کردن نقاط ضعف برداریم.

جدول شماره ۲. رضایتمندی دانشجویان از حوزه معاونت آموزشی دانشگاه علوم پزشکی سبزوار در نیمسال دوم سال تحصیلی ۸۶-۸۷ به تفکیک مقطع تحصیلی

مقطع	رضایت کلی			تعداد	درصد
	راضی	بی نظر	ناراضی		
کاردانی	۳۵	۱۴۸	۳۳	۲۱۶	
	۱۶/۲	۶۸/۵	۱۵/۳	۱۰۰	
کارشناسی	۲۳	۹۶	۴۸	۱۶۷	
	۱۳/۸	۵۷/۵	۲۸/۷	۱۰۰	
کل	۵۸	۲۴۴	۸۱	۳۸۳	
	۱۵/۱	۶۳/۷	۲۱/۱	۱۰۰	

جدول شماره (۲)- رضایتمندی دانشجویان از حوزه معاونت آموزشی دانشگاه علوم پزشکی سبزوار در نیمسال دوم سال تحصیلی ۸۶-۸۷ به تفکیک ترم تحصیلی

زمان تحصیل	رضایت کلی			تعداد	درصد
	راضی	نظری ندارم	ناراضی		
ترم ۲	۳۳	۷۴	۱۷	۱۲۴	
	۲۶/۶	۵۹/۷	۱۳/۷	۱۰۰	
ترم ۳	۱۴	۷۱	۱۲	۹۷	
	۱۴/۴	۷۳/۲	۱۲/۴	۱۰۰	
ترم ۴	۴	۵۳	۳۲	۸۹	
	۴/۵	۵۹/۶	۳۶	۱۰۰	
ترم ۵ و بیشتر	۶	۳۶	۱۸	۶۰	
	۱۰	۶۰	۳۰	۱۰۰	
کل	۵۷	۲۳۴	۷۹	۳۷۰	
	۱۵/۴	۶۳/۲	۲۱/۴	۱۰۰	

منابع

- ۱- طیبی، جواد. بررسی وضعیت بهداشت روانی دانشجویان دانشگاه تربیت معلم سبزوار در سال ۱۳۸۳. فصلنامه علمی پژوهشی دانشکده علوم پزشکی سبزوار. دوره ۱۲. شماره ۴. زمستان ۸۴.
- ۲- سیادت، علی و همکاران. رضایت دانشجویان و مدرسان دوره تحصیلات تکمیلی از عملکرد مدیریت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی. دوره ۵. شماره ۲. پاییز وزمستان ۸۴.
- ۳- پریزاده، سید محمد جواد و همکاران. بررسی رضایتمندی گیرندگان خدمت در سه مرکز بهداشتی درمانی مشهد در سال ۸۳. فصلنامه راز بهزیستی. انتشارات دانشگاه فردوسی مشهد. سال ۱۲. شماره ۳۰. پاییز ۸۳.
- ۴- آرتور، آرزو و همکاران. مدیریت کیفیت فراگیر. اصفهان. نشر ارکان. ۱۳۷۶. ص ۳۵.
- ۵- قابلجو، م. کاربرد مهارتهای مدیریت در خدمات پرستاری. تهران. انتشارات آینده سازان. ۱۳۶۹.
- ۶- آصف زاده، سعید. مدیریت و تحقیقات بیمارستانی. چاپ اول. انتشارات دانشگاه علوم پزشکی قزوین. تابستان ۸۲. ص ۲۶۷-۲۶۶.